

Project

CoronaCheck | Usability en Experience test versie 0.1

28 januari 2021 @ remote
- Last updated at 30 maart 2021

CoronaCheck 

Aanleiding

Op 28 januari is een eerste versie van een ontwerp van de corona testbewijs app getest met gebruikers. Inzichten vanuit de test worden gebruikt om het ontwerp en het concept te verbeteren.

Hoofdvragen onderzoek

- Hoe staat de burger tegenover het concept 'testbewijs' (ethisch, privacy, praktisch, etc.)
- Voelt men zich veilig bij deze vorm van de uitwerking van het concept?
- Is de link tussen een testresultaat en testbewijs duidelijk voor de gebruiker?
- Usability ontwerp

Aanpak

8 diepte interviews van +- 45 min met deelnemers gespreid over

- Leeftijd
- Geslacht
- Woonplaats (stad/platteland)
- Opleidingsniveau
- Uitgaansgedrag

De deelnemers lazen zich voorafgaand aan het interview in in het concept. In het interview is 15 min exploratief over het concept gepraat en 30 min verder de diepte in gegaan dmv prototype van uitwerking concept.

Inzichten - 8

<p>Men waardeert dat het concept de heropening van bepaalde sectoren faciliteert, maar tegelijkertijd leven er veel vragen.</p> <p>Men heeft er veel voor over om weer naar horeca/evenementen te kunnen. Ook een participant die aangaf gefrustreerd te zijn dat 'dit ook weer moet van de overheid' gaf aan de app ondanks dat toch te z...</p>
<p>Testresultaten Proces van test(resultaat) naar QR-code onduidelijk</p> <p>Onduidelijk waar in het hele proces van begin tot eind deze app gebruikt kan worden. <img src="https://d2es4qv6amw6x7.cloudfront.net/cache/e1/2d/e12da319fe92df55f8ab7b57</p>
<p>De functionaliteit om een testlocatie te boeken of aanbevelen te krijgen wordt gemist.</p> <p>Men verwacht dat de app het begin van de user journey (een test vinden en boeken) ook ondersteunt. Deze functionaliteit wordt gemist. Als de QR vervalt verwacht men ondersteunt te worden in een nieuw...</p>
<p>Concept voelt nog niet waterdicht genoeg aan.</p> <p>Het mogelijk kunnen doorgeven van een testbewijs aan iemand anders is een gevaar voor het vertrouwen in het concept. Omdat het testbewijs anoniem is en dus niet aan een persoon gekoppeld,</p>
<p>Concept Men verwacht dat gescand worden een normale interactie is.</p> <p>Geen van de deelnemers zag een probleem in het 'gescand' worden voor het toegang krijgen tot een locatie. Men herkent het scannen vanuit de entree-procedure bij bijvoorbeeld een festival, museum of a...</p>
<p>De app voelt veilig aan op het gebied van privacy en datagebruik.</p> <p>Design app De onboarding helpt om d</p>
<p>Verschillende 'echtheidskenmerken' roepen uiteenlopende reacties op.</p> <p>Om de QR-code minder makkelijk vervalsbaar te maken kan een animatie gebruikt worden. Dit zorgt ervoor dat er geen statische schermafbeelding gemaakt kan worden en frustreert andere vormen van namaak...</p>

Het voor iedereen beschikbaar maken van de scanner app kan verwarring veroorzaken.

Geen van de respondenten vond het een groot probleem dat de scanner app voor iedereen beschikbaar is. Echter: De redenen om de scanner app voor iedereen beschikbaar te maken zijn onduidelijk, wat voor...

Vervolgstappen - 15

Men waardeert dat het concept de heropening van bepaalde sectoren faciliteert, maar tegelijkertijd leven er veel vragen.

→ Hou rekening met belangrijkste vragen in communicatie en beleid

Testresultaten | Proces van test(resultaat) naar QR-code onduidelijk

→ Link tussen ophalen testresultaat en maken QR-code moet duidelijker en visueler.

→ Scherm met aanvullende informatie testresultaat kan weg of moet minder prominent

→ Geef navigatiestructuur een andere hiërarchie.

→ Verder onderzoek ophalen testresultaat dmv QR-code

→ Geef duidelijker aan waar in het hele proces deze app gebruikt kan worden

→ Knop 'testresultaat ophalen moet weg/anders na ophalen testresultaat

De functionaliteit om een testlocatie te boeken of aanbevelen te krijgen wordt gemist.

→ Voeg informatie over het boeken van een test toe

→ Overweeg de functionaliteit van het boeken van een coronatest toe te voegen

Concept voelt nog niet waterdicht genoeg aan.

→ Neem maatregelen die het gebruiken van het testbewijs van iemand anders voorkomen

→ Communiceer beter over de onzichtbare anti-fraude maatregelen die genomen zijn.

→ Neem ook anti-fraude maatregelen die voor de gebruiker zichtbaar en herkenbaar zijn.

Concept | Men verwacht dat gescand worden een normale interactie is.

→ Verder onderzoek interactie scannen

Verskillende 'echtheidskenmerken' roepen uiteenlopende reacties op.

→ Verder onderzoek animaties

Het voor iedereen beschikbaar maken van de scanner app kan verwarring veroorzaken.

→ Inzichten teruggegeven aan beleid

Informatief inzicht

Men waardeert dat het concept de heropening van bepaalde sectoren faciliteert, maar tegelijkertijd leven er veel vragen.

2 feb 2021

•
views
•
0

Men heeft er veel voor over om weer naar horeca/evenementen te kunnen. Ook een participant die aangaf gefrustreerd te zijn dat 'dit ook weer moet van de overheid' gaf aan de app ondanks dat toch te zullen gebruiken als het deuren opent die nu gesloten zijn.

“Als die app er zou komen zou ik het doen! Ik wil weer naar een concert en naar het restaurant.”

“Ik zou het er zeker voor over hebben om weer naar een restaurant te gaan”

Wel leven er algemene vragen over het beleid omtrent het openen van enkele sectoren van de samenleving die eerst beantwoord moeten worden:

Haalbaarheid

Is er genoeg testcapaciteit om dit haalbaar te maken?

Hoe duur is het doen van een test dan? Want als je 75 euro moet betalen om op een terras te mogen zitten....

Moet ik dan elke 2 dagen een test doen als ik normaal wil leven?

Veiligheid

Vals negatieve testen komen vaak voor. Hoe zit dat?

Waarom is een test 48 uur geldig ? Is dat veilig genoeg?

Er hoeft maar één persoon binnen de 48 uur toch corona te hebben opgelopen, en de hele club is besmet?

“Leuk concept, maar het is niet 100% veilig want in die 48 uur kan je alsnog besmet raken en de hele club besmetten...”

“Hoe lang is het ding dan geldig? Hoe waterdicht is het systeem? dat vraag je je dan toch af.”

Beleid

Gelden andere algemene corona maatregelen dan nog?

Hoe lang gaat dit gebruikt worden?

→ Hou rekening met belangrijkste vragen in communicatie en beleid
Zorg ook dat het beleid rondom het concept helder en goed beargumenteerd is. Hou in de communicatie om het concept heen rekening met de vragen die leven en speel hier op in om zorgen weg te nemen.

Informatief inzicht

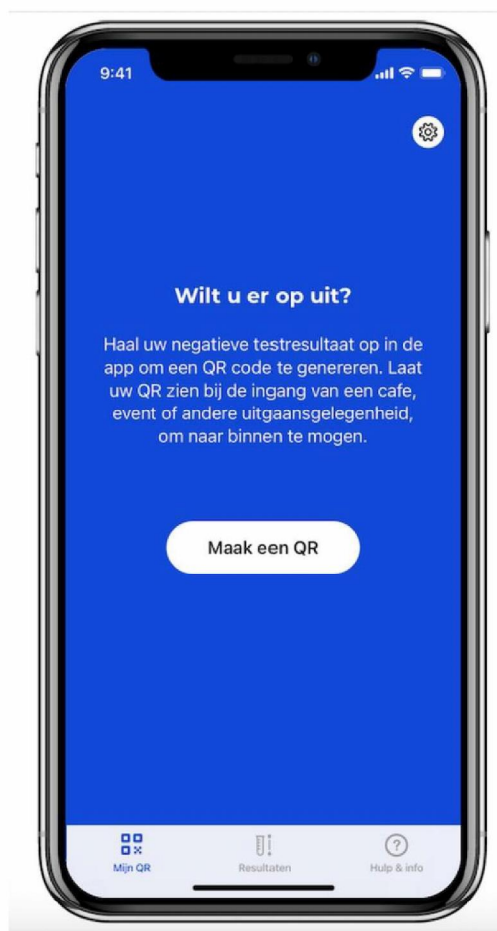
Testresultaten | Proces van test(resultaat) naar QR-code onduidelijk

24 feb 2021

views
0

Onduidelijk waar in het hele proces van begin tot eind deze app gebruikt kan worden.

De CTA op het eerste scherm ('maak een QR') vormt een duidelijk startpunt na de onboarding. Het is echter nog onduidelijk voor een aantal gebruikers of ze nu al wel of niet een coronatest gedaan moeten hebben om verder te kunnen. Ze verwachten hier al eerder over geïnformeerd te zijn.



“Kan ik ergens een testafspraak maken? Ga er vanuit dat dat via de app kan.”

“Dit is niet helemaal duidelijk. Moet ik me eerst laten testen en dan een QR aanmaken? Terwijl er staat ' maak nu een QR'.”

- Geef duidelijker aan waar in het hele proces deze app gebruikt kan worden. Zorg dat duidelijk is wat de rol van de app in het proces is. Wanneer kan hij ingezet worden? Wat moet al gedaan zijn voor de app gebruikt kan worden?

Scan QR-code van testlocatie schept onduidelijkheid

De mogelijkheid tot het scannen van een QR bij de testlocatie schept verwarring. "Waarom zou ik dat doen?". De gebruiker is nog onvoldoende geïnformeerd en begrijpt daardoor de verschillende mogelijkheden niet.



- Verder onderzoek ophalen testresultaat dmv QR-code. Test in een meer realistische situatie wat het ophalen van een testresultaat dmv een QR-code met de gebruiker doet. Brengt deze optie verwarring als hierover in de teststraat geïnformeerd is?

Mijn testresultaten

Na het inloggen met DigiD werd een testresultaat opgehaald, maar sommige gebruikers was het onduidelijk dat het testresultaat al was opgehaald en dat de actie voltooid was..

Het blokje met testresultaat valt onvoldoende op.

Het is niet duidelijk dat je op het testresultaat kan klikken voor meer informatie.

De blauwe 'testresultaat ophalen' knop blijft staan, waardoor sommige gebruikers dachten nogmaals daarop te moeten klikken om het resultaat op te halen.



“Ik klikte op 'testresultaat ophalen' maar dan ga ik weer terug naar het menu. Waarom staat dat daar dan? Toch? want het testresultaat staat daarboven.”

→ Knop 'testresultaat ophalen' moet weg/anders na ophalen testresultaat
Knop zorgt voor verwarring en trekt meer aandacht dan het opgehaalde testresultaat zelf

Testresultaat

Na het klikken op het testresultaat komt er meer informatie over het betreffende testresultaat. Sommige gebruikers denken dat dit het testbewijs is en dat ze dit zullen moeten laten zien.

Het tonen van meer informatie wordt niet als essentieel gezien.

'Verwijder resultaat uit app' wordt gezien als een prominent element, al is wel onduidelijk wat er dan met de QR-code zal gebeuren. Ook is onduidelijk wat er met het resultaat gebeurt als het niet meer geldig is.



“Ik ga mijn negatieve testresultaat laten zien als ik naar binnen wil”

“Waarom zou je me weg moeten gooien denk ik al? Neem aan dat ie als ie verlopen is dat ie dan vanzelf verdwijnt?”

“Ik hoop dat die QR code er dan nog in staat als dat zo is?”

→ Scherm met aanvullende informatie testresultaat kan weg of moet minder prominent
Je wil voorkomen dat mensen denken dat dat het testresultaat is.

Het is niet voor alle deelnemers duidelijk dat de QR-code al is gemaakt en waar ze deze

kunnen vinden.

→ Link tussen ophalen testresultaat en maken QR-code moet duidelijker en visueler. Bekijk de mogelijkheden om vanuit het opgehaalde testresultaat meteen op de QR-code te eindigen.

→ Geef navigatiestructuur een andere hiërarchie. Testresultaten hoeft hoeft niet zo'n grote rol te krijgen als in het huidige ontwerp. "Testresultaten" hoeft geen plek te krijgen in de bottombar. Hierdoor wordt de bottombar overbodig.

Informatief inzicht

De functionaliteit om een testlocatie te boeken of aanbevolen te krijgen wordt gemist.

2 feb 2021

•
views
•
0

Men verwacht dat de app het begin van de user journey (een test vinden en boeken) ook ondersteunt. Deze functionaliteit wordt gemist.

Als de QR vervalpt verwacht men ondersteunt te worden in een nieuwe test te doen, bijv. door een push melding als de QR code bijna vervalpt.

In het hele proces van naar een evenement gaan met de CoronaTester app zou men het logisch vinden om een test te kunnen boeken of op zijn minst testlocaties aangeraden te krijgen in de app.

“Het lijkt me wel logisch dat het boeken van een test erin zou zitten.”

“Mogelijkheid tot gaan testen of locaties in de buurt vinden waar ik kan testen. Niet dat je via 4 andere sites verwezen moet worden. Sneller en makkelijker via de app. Dat zou fijn zijn.”

“Het feit dat je al getest moet zijn en dat zelf moet regelen maar dat dat niet via de app kan vind ik gek. Met deze app kun je geen coronatest plannen. Misschien dan een verwijslink geven? Of de mogelijkheid bieden dat het wel via de app kan.”

→ Voeg informatie over het boeken van een test toe
Dit helpt de gebruiker het proces te begrijpen en vergemakkelijkt de gehele journey.

→ Overweeg de functionaliteit van het boeken van een coronatest toe te voegen

Informatief inzicht

Concept voelt nog niet waterdicht genoeg aan.

2 feb 2021

•
views
•
0

Het mogelijk kunnen doorgeven van een testbewijs aan iemand anders is een gevaar voor het vertrouwen in het concept.

Omdat het testbewijs anoniem is en dus niet aan een persoon gekoppeld, is het fraude scenario dat iemand het testbewijs van een ander persoon gebruikt top of mind en zorgwekkend voor de gebruiker. Dit voelt voor de gebruiker als een groot 'gat' in het systeem, waardoor het vertrouwen in het concept afneemt.

“Ik kan dus ook de QR van iemand anders laten zien? Hoe waterdicht is dit systeem dan...”

“Voor veiligheid geef ik het een 5. Ik de telefoon van mijn buurman gebruiken. Identificatie mist gewoon.”

“Mmm. Kan ik de telefoon van iemand anders pakken en gewoon gaan?”

→ Neem maatregelen die het gebruiken van het testbewijs van iemand anders voorkomen
Zonder het koppelen van een testbewijs aan een persoon voelt het alsof het te makkelijk is om te frauderen.

De anti-misbruik maatregelen zijn niet zichtbaar voor de gebruiker en daardoor voelt het concept niet waterdicht aan.

Men herkent de anti-fraude maatregelen niet en daardoor voelt het aan alsof het prototype (eenvoudig) te misbruiken is:

Ik kan de Qr toch doorsturen? Heeft 'de ander' zich wel echt laten testen? Heeft hij wel zijn eigen telefoon bij zich? (Note: misbruik is niet zo eenvoudig, maar men weet dit niet). Men snapt niet de link tussen de bewegende animatie en extra betrouwbaarheid. 'Ik kan toch ook gewoon een 'screen capture' maken?'. 'Hoezo is dit niet te kopiëren?'

- Communiceer beter over de onzichtbare anti-fraude maatregelen die genomen zijn. Het is voor de gebruiker nu onduidelijk welke maatregelen er genomen zijn. Hierdoor voelt het concept minder veilig aan dan het eigenlijk is.
- Neem ook anti-fraude maatregelen die voor de gebruiker zichtbaar en herkenbaar zijn. Zorg dat de gebruiker ook het gevoel krijgt dat frauderen niet makkelijk is door maatregelen te nemen die ook voor mensen met weinig verstand van digitale producten herkenbaar zijn als anti-fraude maatregel.

Informatief inzicht

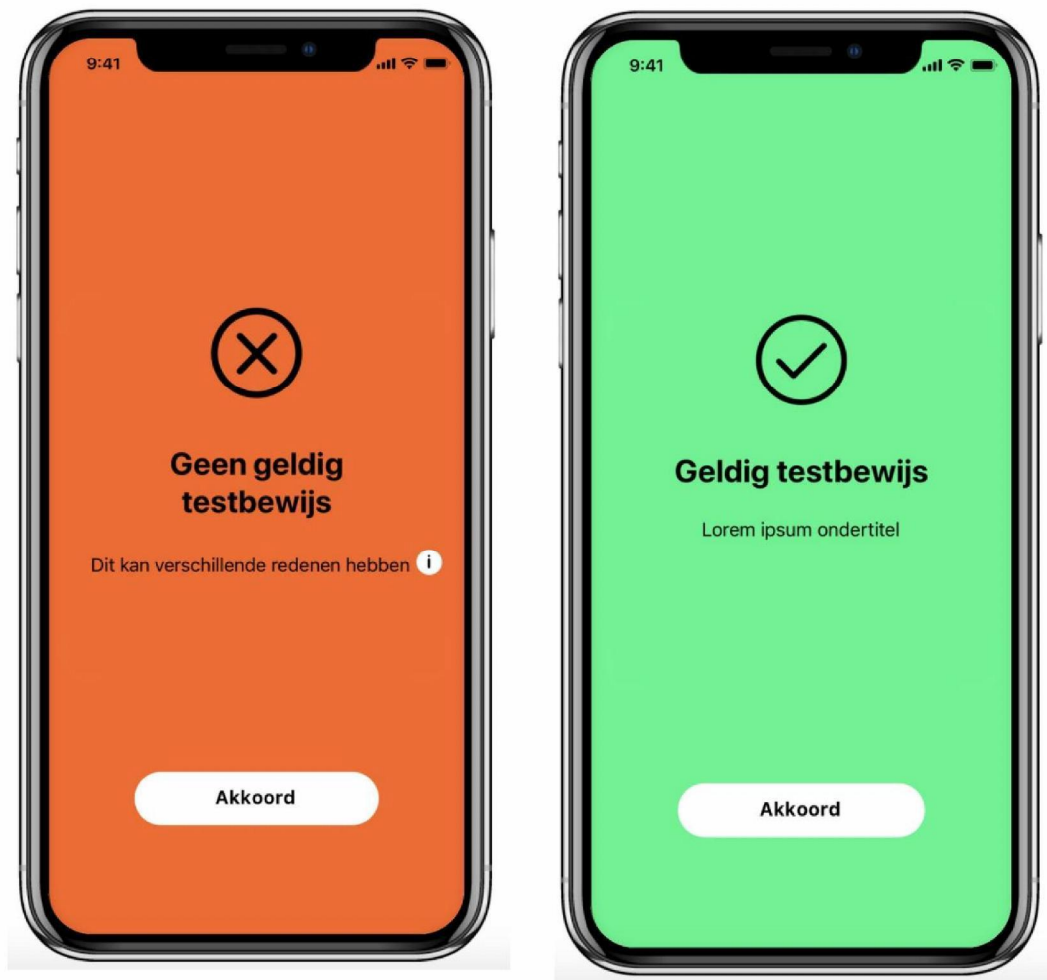
Concept | Men verwacht dat gescand worden een normale interactie is.

4 mrt 2021

•
views
•
0

Geen van de deelnemers zag een probleem in het 'gescand' worden voor het toegang krijgen tot een locatie.

Men herkent het scannen vanuit de entree-procedure bij bijvoorbeeld een festival, museum of andere locatie waar kaartjes worden gescand.



“Ik denk dat de interactie gewoon prima is. Het is hetzelfde als dat een ticket wordt gescand. We zijn het al gewend. Het enige wat ze moeten doen is dubbel scannen.”

“Ik vind het prima. Dat je helemaal gefouilleerd word voor een festival of dat je gewoon je code laat scannen. Als het voor mij deuren zou openen dan is het prima.”

→ Verder onderzoek interactie scannen
Test wat de beleving van de scan interactie is in een meer realistische situatie waar normaal van scannen geen sprake is (bijv. restaurant)

Informatief inzicht

De app voelt veilig aan op het gebied van privacy en datagebruik.

2 feb 2021

Design app

De onboarding helpt om de eerste grote vragen weg te nemen.

Het (rustige)design van de app doet denken aan de overheid en wekt daarmee vertrouwde gevoelens op.

Het overheidsvaantje in de onboarding wordt door alle gebruikers opgemerkt.

Het ontbreken van persoonsgegevens in app geeft een veilig gevoel.



“Uitstraling app is goed, duidelijk. Wat je gewend bent van overheid hebt.”

Inloggen met DigiD

Inloggen met DigiD om het testresultaat op te halen geeft een veilig en vertrouwd gevoel. Het inloggen met DigiD wordt door alle deelnemers van deze test als een gemakkelijke manier gezien om het testresultaat op te halen.



“Inloggen met DigiD voelt vertrouwd, heel nederland heeft DigiD.”

Informatief inzicht

Verschillende 'echtheidskenmerken' roepen uiteenlopende reacties op.

24 feb 2021

•
views
•
0

Om de QR-code minder makkelijk vervalsbaar te maken kan een animatie gebruikt worden. Dit zorgt ervoor dat er geen statische schermafbeelding gemaakt kan worden en frustreert andere vormen van namaak.

Er zijn verschillende animaties in het onderzoek meegenomen om te zien wat voor reacties deze oproepen. In de onderstaande afbeelding is een statisch beeld van de verschillende animaties te zien. In het onderzoek zijn deze als GIF (bewegend beeld) aan de deelnemers getoond.

De optie rechtsonderin maakt gebruik van een parallax effect: een effect wat reageert op de bewegingssensoren van de telefoon en zo meebeweegt met de gebruiker.



Verschillende opties animaties

Voor de meeste deelnemers roept geen enkel van de bovenstaande opties het gevoel op dat het bijdraagt aan de veiligheid van het concept.

Een deel van de mensen ziet het liefst een 'rustige animatie' als middenboven en linksonder, omdat dit het meest past bij een overheidsgerelateerd product.

De lopende figuurtjes relateren aan waar deze app voor gebruikt kan worden en spreken daarom een deel van de mensen aan.

Het dansende poppetje roept bij een deel van de deelnemers irritatie op.

Het spelachtige van het parallax effect stoort een deel van de mensen en spreekt sommigen daarom niet aan.

“Die met het gezin zou ik kiezen. Dat geeft je echt het dagje uit gevoel.”

“Vind de tweede van boven wel heel rustgevend.”

→ Verder onderzoek animaties
 Animaties roepen onvoldoende het gevoel op bij te dragen aan de veiligheid. Meer onderzoek nodig naar wat voor animaties hier wel aan bij zouden kunnen dragen.

Informatief inzicht

Het voor iedereen beschikbaar maken van de scanner app kan verwarring veroorzaken.

2 feb 2021

•
views
•
0

Geen van de respondenten vond het een groot probleem dat de scanner app voor iedereen beschikbaar is. Echter:

De redenen om de scanner app voor iedereen beschikbaar te maken zijn onduidelijk, wat voor onzekerheid zorgt.

Dat de scanner app vrij te downloaden is wekt de indruk dat deze dan ook voor andere doeleinden te gebruiken is. Denk aan een feestje thuis. Hoeven daar dan ook niet meer de algemene corona regels nageleefd te worden?

→ Inzichten teruggegeven aan beleid
Zorg dat deze inzichten meegenomen worden in de afweging van het beschikbaar stellen van de scanner. Zorgen dat er een overwogen keuze gemaakt wordt.

E

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

J

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e